

2023年酒店预订中心年度总结(通用6篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店预订中心年度总结篇一

*年市环境监测站在市环保局的领导和上级业务主管部门的指导下，在保证完成常规监测任务的前提下，紧紧围绕我市环境保护工作的重点任务，以污染源总量监测为重点，以地表水和饮用水常规监测为基础，紧密配合建设项目环评与环保设施竣工验收工作，积极做好环境污染应急监测，不断加强监测能力建设，在提供技术支持、技术服务与技术监督做了大量卓有成效的工作。现将具体工作总结如下：

一、以提供技术支持与服务为目标，监测计划全面完成

(一)继续做好城区大气环境质量监测和市域地表水环境质量监测。城区大气环境质量监测2个点位、3个主要项目，我站共向全市发布城区空气环境周报52期，获得成果数据1144个，市域地表水为省控监测网，城区集中饮用水源水库每逢单月进行常规监测，共获得成果数据1728个。整个常规监测工作做到了定点准确、操作规范、数据可靠、上报及时。

(二)有条不紊的进行污染源总量监测工作。全年完成污染源总量监测任务160家(次)，其中24小时连续监测企业14家(次)。

(三)完成建设项目“环评”基础监测21家(次)，完成近三十家水库“环评”监测，完成建设项目环保设施竣工验收监测7家，同时与市监测站合作启动矿山环保设施竣工验收监测，已完成两家煤矿的验收工作，多家矿山验收监测即将启动。

(四)加强突发性污染事故的应急监测。全年对27起污染事故进行了应急监测，能够做到快速反应，及时到位，为消除污染隐患、确定污染范围和污染程度提供准确有效的监测数据。

(五)完成室内空气质量监测等委托性监测6家。

(六)在我市“两考”期间，组织噪声监测专班参加噪声巡查工作。

(七)完成小型建设项目环境影响影响评价41家。

(八)积极协助配合我局“”规划编制工作，为高质量完成规划作了大量基础性工作。

二、以加强管理为重点，全面提升工作合力

今年以来，我站在多方位考核先进单位的质量保证体系，结合我站实际，历时五个多月，修编《市环境监测质量管理手册》，共有21类程序文件，使环境监测工作更具制度性、科学性，全站所有工作程序都受控于《管理手册》，监测工作更加规范化、制度化、标准化。二是根据聘用制改革的指导思想，为深化“多劳多酬，少劳少酬，不劳不酬”的分配原则，提高本站职工工作的积极性和主动性，经站务会研究，制定监测工作量化考核方案，实现工作量与工作难易度和考核量化挂钩，全站职工工作积极性、责任感都显著增强。三是建立了站班子每周轮值考核制，重点考核、考评部门职责和岗位责任、监测工作质量保证措施、规章制度执行情况以及上、下班考勤及工作纪律情况。通过以上长效工作机制的管理，我站工作作风、工作合力得到了进一步提升。四是积极争取应急监测仪器资金□20xx年以来，为提升应急监测能力水平，积极谋求资金、仪器支持，已经从省环保局争取到价值20万元的仪器设备，填补我站在重要监测项目、仪器上的空白，强化了环境监测范围和应急监测能力。

三、以监测质量为核心，强化质量控制与保证

一是强化环境质量综合分析能力与水平。我站特别重视环境质量综合分析，在做好环境质量现状评价的基础上，着重加强环境质量变化规律分析、环境质量变化原因分析和总量分析，不断提高为环境管理和领导决策的服务水平。二是强化环境监测站三级审核制度。我站根据环境监测质量控制与质量保证的高标准开展工作，在分析过程中加强了密码平行样的控制。三是强化采样分析人员责任意识。进一步修定完善监测考核制度，加强技术资料、档案、仪器设备和试剂管理，保证了监测报告的准确性、公正性，并在工资考核中予以兑现。四是以计量认证监督检查为契机，全面检查整改。通过现场监督检查，检查组认为：实验室管理规范，满足计量认证要求，个别项目需要改进。根据计量认证现场检查组的要求，我站提出切实可行的整改计划，并上报到市技术监督局。四是全面加强标准化实验室建设。根据《环境监测站建设标准(试行)》以及《环境监测站标准化建设达标验收办法》的要求，制定出了科学的建设方案，通过自查、验收整合、整改了不标准和需要加强的的问题，从而使本站标准化建设跃上了一个新台阶。

四、以综合服务为基础，完成服务收费任务

xx年在全站人员齐心协力，努力搞好综合服务，加大监测收费创收力度，共完成监测收费万元。

xx年我站各项工作基本完成，但是，也存在一定问题和不足。主要是：仪器设备缺乏、老化、落后，经常因为仪器设备等硬件的原因而影响正常的监测服务工作，特别是应对突发性污染事故的反应能力，目前常规监测仪器已不能满足对突发事件快捷、准确和有针对；监测站个别同志责任意识较差，出现几起责任事故；监测分析水平整体不高，部分同志业务水平有待提高；监测站在册人员冗多，本年度深化改革力度不够，存在等待、观望、依靠的思想。

xx年，我们要继续发扬好的工作作风，切实行使政府职能，积极应对事业单位改革，充分发挥技术支持和技术监督作用，完善制度、严格规范，把握好环境监测是环境管理和环境执法的重要依据与手段，是环保部门最基础的工作。以建设高标准优质实验室为目标，团结一心、勤奋工作，力争xx年监测工作出现新面貌、再上新台阶。其工作要点如下：

2、做好河四个断面，水库水质常规以及城区空气质量监测工作，定期发布水质公报；

3、加强地表水与功能区空气质量监测分析与评价工作，定期完成环境质量报告书；

6、组织监测专班，做好农村饮用水源环境影响评价的基础性监测工作；

9、继续加强环境监测综合分析与评价方法的学习研究，提高环境质量综合分析水平；

10、继续加强环境监测质量保证与质控管理，并严格按照《质量管理手册》考核管理；

12、积极做好事业单位改革的各项准备工作，在思想上、组织上打下基础。

酒店预订中心年度总结篇二

随着智能监控技术的迅猛发展,企业生产、经营和管理越来越多的应用到高清视频监控系统,当监控系统发展到一定规模时,就迫切需要建立一个集中统一的监控中心管理平台。今天本站小编给大家整理了监控中心年度工作总结,希望对大家有所帮助。

消防监控班在中心领导的指导下，在本班组的共同努力下，保障了通信机房的消防安全。

具体工作简述如下：

一、提高安全意识

我班认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，时刻牢记“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的警句，认真学习各项安全规章制度，提高大家的安全意识。

二、搞好基础工作

认真做好作业计划，按照要求对辖区的设备进行维护检修，保证好其正常运行。

三、坚持自查巡检工作

经常进行消防安全自查，尤其节假日期间增加检查次数，对每次的检查都有详细记录，对发现的火灾隐患部位及时整改，真正做到有制度、有落实，使防火安全工作具体化、制度化、规范化、经常化。

四、障碍处理

处理各类报警故障352次(含各分局和一、二枢纽)，

(1)消防报警：烟多灰尘大引起。

(2)楼宇自控报警：主要是空调补水箱4个液位浮球需要更换，生活用水自动上水不灵敏，监控平台软件以旧系统模块不太融合等。

(3)空调设备报警：主要是温度高，滤网堵塞等。

(4) 环境监控故障报警：环境监控改造设备更换调试。

五、做好工程随工监督

(1) 对开发区综合楼、长途局、潜水泵局等分局的环境远程监控系统安装改造工程已完成设备安装，目前进入竣工验收阶段。

(2) 一、二枢纽保安监控系统改造施工进入调试阶段。

(3) 一枢纽排烟口更换进入调试阶段。

(4) 一枢纽：应急照明疏散灯修复5套、更新1套。

六、完成一枢纽消防和二枢纽消防班组的合并，并对新班组人员工作重新调整。

七、强化消防设备维护班组的的管理，在班组内执行零星假登记和文件阅读登记制度。上半年全班工作出勤正常。

八、积极响应中心关于维护知识有奖竞答的竞赛活动，认真组织全班人员深入学习设备日常维护标准及熟练掌握本专业的业务水平，提高本班人员的维护技能。

九、6月份努力做好“四个能力建设标准”配合消防大队对我公司消防监控室检查，在检查中消防大队对我公司的消防工作给予了肯定，对提出的问题我们在今后的工作中争取做到最好。

十、积极参加公司开展的全员短信大赛任务，以及其他各项活动。

上半年我班的消防工作虽然取得了一定成绩,但是在下半年的消防安全工作中我们不能掉以轻心。我们要继续坚持“安全第一，预防为主”的方针，围绕建立完善消防安全生产长效

机制，落实工作责任，全力抓好监督管理，积极查处督促整改火灾隐患，减少安全隐患，并及时告知相关业务主管部门存在的火灾隐患，通过整治消防隐患，不断完善消防设施，不断完善消防管理责任，杜绝消防事故的发生，在今后的工作中加强对消防维护人员的培训，充分发挥消防维护管理工作中的作用，实现消防工作群防群治，确保公司安全生产的正常运行。

监控中心在管理处的直接领导下，认真贯彻落实上级指示精神，紧紧围绕管理处工作，以进一步规范内部管理、加强各收费站沟通、狠抓业务发展、牢树服务理念为目标，上下同心，在完善和提高上下功夫，稳妥、务实、创造性地开展各项工作，巩固了窗口单位的良好形象。一年来，监控中心为各收费站共维护维修收费、监控、通信设备370余次，维护完好率达98%以上；向交通厅申请各类监控、收费及通信设备配件资金总额达百万元；受理车主业户投诉37宗，转办各网络媒体曝光事件7宗，视频监控远程取证45宗，处理反馈率99%；办理市长公开电话、同级部门转来的信访件和群众来信20件，转办率100%，及时答复上级部门的反馈率达100%；接待各级领导和高速公路同行的考察团76批次，较好地完成了全年的工作任务。

一、主要成绩

(一)、积极主动指导各收费站监控及收费工作

为进一步加大监控管理工作力度，建立应急指挥、快速协调处、站两级管理和行政执法部门，及时解决社会关注的高速公路热点难点问题的高速公路指挥调度体系，根据管理处领导指示精神，经过一年的调研实践工作，我中心推动建立收费站监控考核工作取得实质性进展。下发了由我中心负责起草的《国道205高速公路莱芜管理处工作目标任务考核办法》的通知)监控信息工作检查评分标准部分，为各收费站监控室的考核提供了指导性意见。对全处监控人员统一进行了理论

考试，并将考试成绩予以通报。定期对各收费站进行巡检，从检查结果来看，各站均指定站长专门分工负责，紧紧依托业务科室，使监控工作得到了健康发展。其中，莱芜东、苗山已基本达到山东省交通厅监控管理标准要求，其他各站则分别存在软硬件自行维护、设备运转等方面的不足，部分收费站24小时值班制度未得到有效落实，个别站存在睡岗、空岗现象。

(二)、多管齐下，狠抓业务发展

为使监控中心业务工作整体水平再上新台阶，全面提高工作的效率和质量，进一步优化窗口形象，今年，我中心集思广益，在业务工作方面采取了一系列行之有效的措施，取得了良好效果。

1、加强培训，提高人员素质。为全面提高监控人员的业务素质，进一步提升业务精、反应快、服务好的良好形象，今年我中心通过出题考试、“请进来，走出去”等方式，结合本单位职能、岗位需要和个人实际情况，组织监控人员参加分类培训，同时定期组织全体监控人员进行相关业务培训和业务考核，收到了良好效果。具体举措有：第一，每季度，单位自己出题，以业务知识考试的形式就《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等法律法规以及公路部门的职能、综合执法范围等知识对监控人员进行了全面考核，通过考试，调动学习热情，确保监控人员对相关内容熟练掌握；第二，特邀山东中创公司、鲁光公司等单位相关专家来中心讲课，系统讲授公路的职能和法规、综合监控和计算机运作等方面的知识，并为监控人员解答了工作中遇到的难点问题；第三，为进一步提高监控人员对监控中心视频监控调度系统的内部构造、操作原理的熟悉程度，做好设备日常维护工作等进行了全员培训。此外，一年来，我中心还分别安排监控人员和管理人员参加了全省高速公路监控机电系统培训、收费系统培训、综合管理培训等，并要求做到每次培训有记录，

有心得体会，有实际效果。我中心参加的培训形式上大多采取授课与讨论相结合，互动性强，气氛热烈，效果好。

2、加强信息分析总结工作。为进一步提高信息管理质量，更好地为领导决策服务，我中心今年制定了《监控工作季度综述》。《综述》从“上报故障”、“处理反馈”、“意见建议”等方面对每个季度的监控信息工作进行了系统分析。

《监控工作季度综述》作为我中心今年监控信息工作的新亮点，受到了管理处领导的好评。

(三)、狠抓制度化建设，不断提高整体工作水平

今年，我中心在去年的基础上，进一步完善内部管理制度，用制度规范责任，加强了《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等一系列规章制度的学习，建立了相对完整的制度体系。

二、目前存在的问题

今年，我中心在管理处党总支的正确领导和全体人员共同努力下取得了一定的成绩，但用高标准衡量，各项工作的开展与处领导的要求还有一定的差距，还存在一些问题：

(一)、故障维护维修质量有待进一步提高。今年，我中心继续加强现场维护力度，各收费站故障维护维修完好率达到了98%，较去年提高了10个百分点。

(二)、与相关业务科室、单位沟通不够。与山东中创公司、鲁光公司等相关业务对口单位还未建立长期有效的业务交流平台，在工作中的沟通协调做得不够；对各收费站监控室的业务指导作用未能充分发挥，相互之间沟通交流也有待进一步加强，主动性还相对欠缺。

三、xx年工作意见

根据一年来的工作实践，明年我们将根据处领导的要求，进一步加强监控中心建设，内强素质，外树形象。以“八荣八耻”公路行业荣辱观思想为指导，以科技为手段，收费人员利益为核心，认真服务收费人员，加强站监控室及车道监控，大力开展“大投诉”体系工作，加强综合协调和检查督办职能，提高服务水平，为实现我处收费秩序的根本好转，争创国家级文明单位作出新贡献。

上半年，监控中心在管理处、管理所的正确领导下，以邓小平理论、三个代表重要思想为指导，认真贯彻xx大、xx届三中全会精神；以科学发展为契机，狠抓中心各项工作；中心员工齐心协力，克服各种困难，较好的完成了201x年上半年各项工作任务。

一、强化业务技能，中心工作见成效

今年以来，我中心把员工业务技能培训作为一项重要工作来抓，上半年内共计召开5次专题会议对中心员工进行了业务技能培训，培训的主要内容含括设备操作及基础维护知识、监控业务知识、国家或地方相关的法律法规、公司或其他相关部门文件等。通过展一系列的业业务技能培训，有效的提高员工的业务技能水平，较好的完成上半年监控中心工作任务。

1、耐心接听ip语音电话，准确、及时下达各种指令，发生重大事件及时向相关领导汇报，并作好相关详细记录和刻录事件发生的全过程，以备查用。热情服务，与收费员团结协作，共同完成征费工作，为公司树立良好形象。

2、实时监控收费广场图象、收费亭图象、车道图象,严格监督收费员收费情况和工作纪律，若有违纪现象按规章制度如实处理，并向相关领导和部门汇报。

3、按时制作“出口现金收费、通行券回收情况及误差报表(按收费员班次统计)”、“入口车流及通行券误差报表(按收费员班次统计)”、“出口现金收费车流核算金额校核报表(按日统计)”、“月报表”并如实审核，查明收费员长短款、亏卡、盈卡的原因，不徇私舞弊。

4、在征得领导的同意下，积极主动地协助公安部门查询犯罪分子的车辆通行情况，拦截车辆。

5、严格监督车辆免费情况，坚持“应免不收，应收不漏”的原则，对过往绿通车严格检验，详细上报，并由监控中心做好绿通车辆减免台帐。

6、严格对“偷逃通行费车辆”进行监控，按照相关规定对收费人员下达相应指令，有效的遏止了车辆通行费的流失。

截止6月16日，完成车辆通行费x元，约占下达任务的，与去年同期征收完成的x元相比，增幅为。累计车流量为辆(日均车流量辆)，与去年同期的辆相比下滑为。同期相比流量下滑，征费金上涨，主要是由于计重收费费率率的调整。

二、细查三大系统，运营畅通得保障

三大系统是高速公路的重要组成部分，三大系统在高速公路中所起到的作用就好比人的经脉在人体血液循环中的作用。三大系统运行情况的好于坏直接关系整个高速公路系统的运营顺畅程度。

1、监控中心采用定期和不定期两种方式对沿线三大系统设施、设备进行巡查，做好巡查记录并作出相应处理。

2、要求沿线各站点定期不定期进行隐患及故障检查，发现问题后，作好记录及时上报监控中心。

监控在巡查时发现或接报的设备故障第一时间给予了处理并备案，不能解决的问题也及时通知了维护单位，保证了路况信息传递的及时性、准备性，也从很大程度上确保了辖区范围的路段安全、畅通。

三、强化文明服务，纪律作风有改观

以往的监控中心因为工作纪律较为涣散，文明服务水平不高，在管理所、管理处的会议上时常被点名批评。今年以来，按照管理所的要求，监控中心结合自身实际，制定了切实可行的管理办法，大力转变了工作纪律，强化了文明服务水平，得到了管理所及上级部门的肯定。

1、三申五令。监控中心每次站务会议上都一再强调工作纪律问题，对于情节严重的采取点名批评的方式进行教育。会后对部分纪律涣散的员工进行单独思想教育，并责令其写出检查，以作警示。

2、突击检查。采取定期和不定期两种方式进行突击检查，对在检查中发现的违纪员工，一律按照《管理处监控员百分制考核办法》进行处理。

酒店预订中心年度总结篇三

尊敬的各位领导：

你们好！

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织

进行靠拢，于09年的7月1日向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国*。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20xx年7月14日至20xx年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：

- 1、报关单的申报、打印。

- 2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的

黄单和经补充资料后的绿单的派发。

3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。

4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。

我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。

由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验；对公司的流程有了更为全面更为具体的认识 and 了解；在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力；认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快*。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核；对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。

在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。

这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，

形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理*底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下[]20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务,顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20xx工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程；

自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌；

客服热线肩负着**地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我

们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4.之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的途径。

综上所述□20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

酒店预订中心年度总结篇四

地产业已经进入服务业的时代。在如今瞬息万变的竞争环境中，企业所面临的生存环境与所应对的各种问题无疑复杂而险恶。市场、竞争对手、技术水平、替代产品、政策和法律环境等外部因素在不断变化，企业内部因素也在不断更替，这使企业时刻处在危机之中。而危机的不可预见性和破坏性，足可以使一个原本很有竞争力的企业突然死亡，或者陷入深度休克。

这就要求我们要有生于忧患的危机意识。

即使企业的生存发展一直一帆风顺，但一个企业的危机感，一分钟也不能少。像比尔·盖茨的“微软离破产永远只有18个月”，张瑞敏的“我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊”。这种意识会催促员工们更努力地去做。因为每一个人都会向往善，你要是告诉他有危机，他会害怕，他会产生危机感。企业的危机可能源起于从生产到营销、从人员到物质的任何一个点上，产品、创新、销售、人事、财务、公关——任何一个环节上的滞后与失误，都可能引发一场深刻的危机。市场就是战场，没有计谋就会失败，在战场上连生命都会结束，商场上会导致发展的困境，大河有水小河满，大河没水小河干。

让他们觉得如果没有危机感，有一天大家就会慢慢死去。

日常工作中不赞成“温水中的青蛙”作法。其实，问题管理中的青蛙原理是值得做企业的人深思的：如果把一只青蛙扔进沸水中，青蛙会马上跳出来。但是如果把一只青蛙放入凉水中逐渐加热，青蛙会在不知不觉中失去跳出的能力，直至被热水烫死。企业中的问题也是这样，企业内部的一些小问题日积月累，就会使企业逐步失去解决问题的能力 and 机制。所以，做好符合危机管理要求的组织设计，让危机得到有效的预防就非常重要。在这里，最需要避免官僚与漠视。官僚就是明知道要努力，要往前冲，但资源配置却往往不够。漠视就是有些人看到战争的死亡和沧桑，却无动于衷。

有危机意识的另一面是，企业也要有敢于否定自我的意识。企业的持续发展能力取决于企业的创新能力，而企业的创新能力则主要取决于企业创新意识，创新意识是企业持续经营的内部驱动力，不肯创新就预示着死亡。因为企业经营并非是“价值交换”的一元模式，而是包括经营环境、销售策略、产品定位、市场细分、消费需求、供应链、行业经济等多元因素在内的多元经营模式，无论其中哪一因素的不利变化都会导致企业经营危机。因此，企业危机的出现往往是一连串偶然性链条上的必然。所以，本人觉得在公司里，公司文化之一就是强调创新。与这相适应，像一句话说得好——实现一切可能。即可能的东西是可以想到的，但不一定能实现，那么我们要努力去创新，实现一切可能。

同时，本人从事客户服务工作，必须增强危机感，时刻紧记真心善待顾客。遵从公司善待顾客：要表现出品质、服务和诚信，这也是新世界要传递给公众的信息和形象，也是我们要不断努力维护的品牌。没有顾客就没有企业。新世界公司作为房地产投资企业，公司使命就是要创造顾客，各员工必须想尽办法来创造公司的客户资源，创造更多的市场销售份额；增强企业形象，使企业的原始资本增值。所以，本人必须应该从小事做起，要做好细节工作，必须遵从公司的管理经

验与制度，严格、及时地将工作做好。将z园的业主签约、房款资金回拢等工作在最短时间内做好。在各部门进一步沟通客户服务方面的工作、增强大家客户服务意识尽力。

在工作中，本人相信，只有大家真正做到了善待客户，公司就一定能实现资本的增值，实践我们“提供优质物业、做优质地产商”的使命，达至公司“成就万千梦想”的愿景。所以，必须响应善待客户、增值资本的的策略和目标，在日常工作中一定要把握好。

酒店预订中心年度总结篇五

xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部

着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售,把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

酒店预订中心年度总结篇六

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心

工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近次。其中报修电话近次，其中突发事故近次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。